



Dr. Margit Wehrich, Dr. Stephanie Porschen-Hueck

DIGITAL GERAHMTE INTERAKTION SARBEIT: ANFORDERUNGEN, BELASTUNGEN, GESTALTUNGSPERSPEKTIVEN

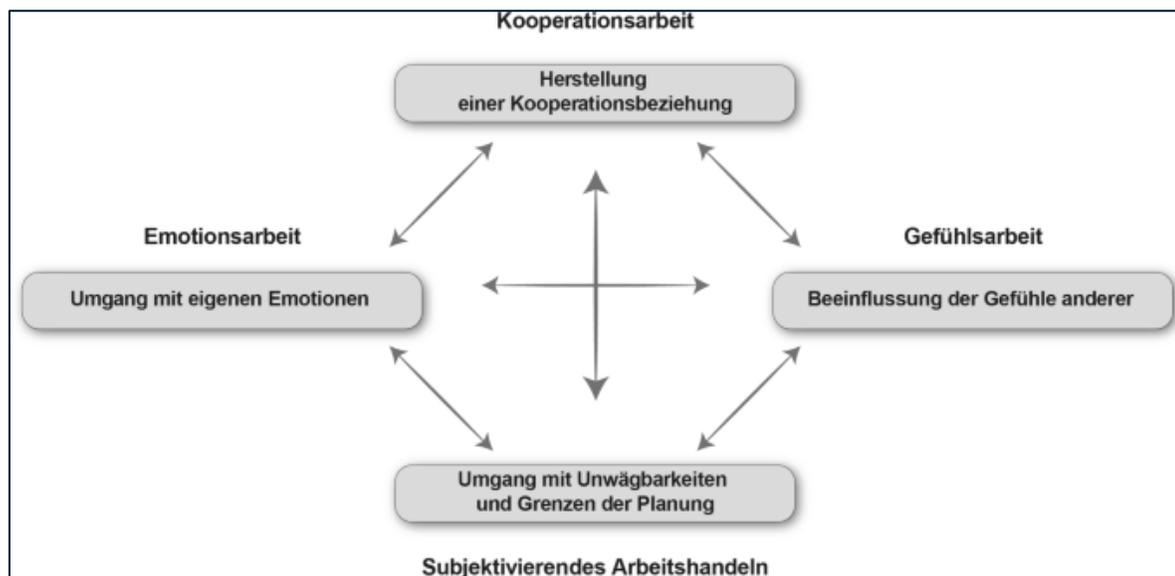
real:work 2023 Onlinetalk – Session 3: Digitale Vernetzung und humane Arbeitsgestaltung – 24.10.2023

UNSER VORHABEN FÜR HEUTE

- (1) Interaktionsarbeit – eine besondere Arbeit, die eine besondere Arbeitsgestaltung braucht
- (2) Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit: Modifizierung und Erweiterung
- (3) Formalisierung und Digitalisierung: ein Spannungsfeld bei Interaktionsarbeit, dessen Bearbeitung den Beschäftigten oft genug selbst überlassen bleibt
- (4) Unterbrechungen bei digital gerahmter Interaktionsarbeit: differenzierter Umgang erforderlich!
- (5) Die UMDIA-App als Analyse-, Reflexions- und Gestaltungsinstrument
- (6) Konkrete Gestaltungsmaßnahmen

(1) (DIGITAL GERAHMTE) INTERAKTION SARBEIT

Das Konzept der Interaktionsarbeit*



Formalisierung und Digitalisierung

Gestaltungsgrundsätze und -maßnahmen

Unterbrechungen bei digital gerahmter Interaktionsarbeit

* Böhle, F.; Wehrich, M. (2020): Das Konzept der Interaktionsarbeit. In: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, 74, 1, 9-22

(2) GESTALTUNGSGRUNDSÄTZE FÜR GUTE INTERAKTION SARBEIT

Projekt: Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit – neue arbeitspolitische Herausforderungen und Perspektiven bei Dienstleistungsarbeit (Hans Böckler Stiftung, 2012 bis 2014; Einzelhandel, Gastronomie, Arbeitsvermittlung, stationäre Krankenpflege)

Böhle, F.; Stöger, U.; Wehrich, M. (2015): Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin: edition sigma.

- Die herkömmlichen Gestaltungsgrundsätze für humane Arbeit (Arbeits- und Gesundheitsschutz, Vollständigkeit, Vielfältigkeit, Sinnhaftigkeit usw.) sind auf die Produktions- und Verwaltungsarbeit ausgerichtet – und nicht auf die Arbeit an und mit Menschen.
- Wenn man sie auf Interaktionsarbeit anwenden will, müssen sie überprüft und modifiziert werden.

ZUM BEISPIEL: GESTALTUNGSGRUNDSATZ „ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ“



Modifizierter Grundsatz:

Arbeits- und Gesundheitsschutz – mitarbeiter*innen- *und* kund*innenorientiert

Bei den Maßnahmen der Arbeitsgestaltung sind neben den Belangen der Beschäftigten auch die Belange der Kund*innen zu beachten. Die Belange können im Konflikt zueinander stehen.

Lösungsansatz:

Interaktionsarbeit erfordert Lösungsansätze, bei denen Erleichterungen für die Beschäftigten auch für die Kund*innen positive Wirkungen haben – und vice versa.

Zum Beispiel:

Gesundheitsförderliche und kooperationsfördernde Gestaltung des „Arbeitsplatzes“ der Kund*innen



(3) FORMALISIERUNG UND DIGITALISIERUNG

Projekt: Prävention von Belastungen bei formalisierter Arbeit in Dienstleistung und technischer Entwicklung – PräFo (BMBF, 2016 bis 2019; stationäre Krankenpflege, technische Entwicklung)

Porschen-Hueck, S.; Jungtäubl, M.; Wehrich, M. (Hrsg.) (2020): Agilität? Herausforderungen neuer Konzepte der Selbstorganisation. Baden Baden: Nomos.

- Einerseits wird in der aktuellen Arbeitswelt von Beschäftigten erwartet, dass sie selbstbestimmt handeln und situationsgerechte Entscheidungen treffen; andererseits wird ihr Arbeitshandeln immer stärker durch formalisierte Vorschriften gesteuert.
- Bei Interaktionsarbeit (und ebenso bei Innovationsarbeit) spielen situatives Handeln und informelle Praktiken eine wichtige Rolle; Formalisierungsprozesse engen die hierfür notwendigen Handlungsspielräume ein.
- Digitalisierungsprozesse setzen auf Formalisierungsprozessen auf und verstärken sie.
- Beschäftigte finden sich in einer Reihe von Spannungsfeldern wieder, die sie in der Regel selbst bewältigen müssen.

ANFORDERUNGEN UND BELASTUNGEN BEI FORMALISierter ARBEIT – BEISPIEL STATIONÄRE KRANKENPFLEGE



Im von uns untersuchten Krankenhaus wird die mündliche Übergabe immer weiter zurückgefahren. Die Zielvorgabe, die das Krankenhausmanagement ausgegeben hat, ist die digitalisierte Übergabe.

Eine Pflegefachperson kommentiert diesen Trend folgendermaßen:

„[...] wir finden, dass da ziemlich viel verloren geht. Einfach individuelle Sachen, die man über die Patienten erzählt, einfach auch, sag ich mal, Empfindungen, die wir wahrnehmen, wenn wir einen Patienten pflegen, die wir dann so mit weitergeben wollen [...] Ich find es ja schon schade, wenn wir auf [eine bestimmte Station; Anm. d. A.] verlegen, dass es keine persönliche Übergabe mehr gibt [...] es gibt eine Zusammenfassung, was der Patient für eine Erkrankung hat, und dann wird eingeteilt nach Pflegeaufwand, A1, A2, A3, und die Station soll sich den Rest aus unserer Kurve rauslesen [...]. Wie gesagt, es gibt viele Sachen, die man gar nicht so dokumentieren kann. Na ja.“

- Sensibilisierung für Interaktionsarbeit und damit verbundene Kompetenzen
- Wertschätzung der besonderen Leistungen in der Interaktionsarbeit
- Anpassung neuer Vorgaben und Prozesse an die Anforderungen der Interaktionsarbeit („Interactive Service Work Mainstreaming“)
- Partizipation der Beschäftigten bei der Bewertung und Gestaltung bestehender und neuer Vorgaben und Prozesse
- Würdigung der spezifischen Kompetenz der Beschäftigten, Formalisierungsanforderungen in die Interaktionsarbeit zu integrieren

(4) UNTERBRECHUNGEN BEI DIGITAL GERAHMTER INTERAKTION SARBEIT



Projekt: Unterbrechungsmanagement bei digital gerahmter Interaktionsarbeit – UMDIA (BMBF/ESF, 2020 bis 2023);

Einzelhandel, stationäre Krankenpflege, Fabrikplanung, IT)

Porschen-Hueck, S.; Wehrich, M.; Rieder, K.; Jungtäubl, M.; Valentin, T.; Jahromi, F.; Dunkel, W. (2023): UMDIA E-Book. Ein qualitatives Analyse-, Reflexions- und Interventionsinstrument für Unterbrechungen in der Dienstleistungsarbeit. München.

- Unterbrechungen sind eine arbeitswissenschaftlich gut untersuchte Quelle von Belastungen; in der Arbeitsgestaltung wird daher versucht, Unterbrechungen abzustellen oder zumindest zu reduzieren.
- Doch bei der Arbeit an und mit Menschen lassen sich Unterbrechungen oftmals nicht abstellen, ohne die Dienstleistungsqualität zu gefährden. Denn hier gehören Unterbrechungen zur Arbeit dazu, und es ist wichtig, sie zuzulassen. Stören können sie trotzdem.
- Gleichwohl gibt es auch bei Interaktionsarbeit Unterbrechungen, die man abstellen kann.

ANFORDERUNGEN UND BELASTUNGEN BEI UNTERBRECHUNGEN – BEISPIEL EINZELHANDEL



Unterbrechungen im medial vermittelten Kundensupport in einem Fachmarkt für Handwerkerbedarf:

„In dieser Zeit, bis der [der Kunde, der reklamiert hat] mir die Fotos schickt, läutet aber schon wieder fünfmal das Telefon, das heißt, ich habe den Vorgang im Endeffekt fast nicht mehr im Kopf, weil ich mich schon wieder auf fünf andere konzentriere. Oh, jetzt kommt die E-Mail ... genau, das war ja die beschädigte Kappsäge. Dann ist man in diesem Prozess wieder drin, läutet aber das Telefon weiter und somit was unterbricht hier was? Pfffhhh. Kann ich nicht beantworten.“

(5) DIE UMDIA-APP: EIN INSTRUMENT ZUR ANALYSE, REFLEXION UND INTERVENTION BEI UNTERBRECHUNGEN



The screenshot shows the UMDIA app interface. At the top, there is a navigation bar with the UMDIA logo and a menu with items: Einführung, Definitionen, Beschreibung, Bewertung, Management, and Arbeitshilfen. Below the navigation bar is a blue header area with the text "Start" and "Bitte wählen Sie einen UMDIA-Content." and a button "Zum ersten UMDIA-Content ▶". The main content area displays a grid of six colored buttons representing different content categories: Einführung (light grey), Unterbrechungsbewertung (magenta), Definitionen (blue), Unterbrechungsmanagement (orange), Unterbrechungsbeschreibung (pink), and Arbeitshilfen (teal). At the bottom, there is an "Anwendungsfiler" dropdown menu set to "Alle Branchen ausgewählt" and a small note: "Mithilfe des Filters können Sie die angezeigten Beispiele auf den für Sie relevanten Bereich einschränken."



DIGITAL GERAHMTE INTERAKTION SARBEIT: WAS GESCHIEHT IM ARBEITSALLTAG?



UMDIA

Einführung ▾

Definitionen ▾

Beschreibung ▾

Bewertung ▾

Management ▾

Arbeitshilfen ▾

<https://umdia-app.isf-muenchen.de/unterbrechungsbeschreibung/formen>

Unterbrechungsbeschreibung

Formen

◀ Zurück

Weiter ▶

[Start](#) / [Unterbrechungsbeschreibung](#) / [Formen](#)

Eingriff

Ablenkung

Wartezeit

Inkonsistenz

Eingriff

Ein Eingriff ist eine unerwartete, von einer anderen Person (Ergänzung UMDIA: oder auch organisationalen Prozessen) initiierte Begegnung, die den Fluss und die Kontinuität der Arbeit einer Person unterbricht und diese Arbeit vorübergehend zum Stillstand bringt (übersetzt aus Jett & George 2003).

Es kann sich zum Beispiel um ungewollte persönliche Besuche oder Telefonanrufe handeln.

Für UMDIA ist hier besonders bedeutsam, dass zielgerichteten Eingriffen Interessen zugrundeliegen, die verhandelt werden können.

Beispiele

- **Softwareentwicklung**

Eine typische Unterbrechung in Form eines Eingriffs lässt sich in der Softwareentwicklung in der spontanen oder persönlichen Ansprache durch Kolleg:innen erkennen. Dies geschieht vor allem im Tagesgeschäft oder wenn die angesprochene Person konzentriert der Arbeit nachgehen möchte. Durch die plötzliche, unvorhersehbare Ansprache/Anfrage wird der:die Mitarbeitende aus der Konzentration oder dem Flow gerissen oder kann diesen Zustand gar nicht erst aufbauen. Außerdem ist eine Zeit- bzw. Aufgabenplanung erschwert, da diese Art von Eingriffen nicht eingeplant werden kann. Der Eingriff wird sowohl über persönliche Ansprache im Büro als auch über andere, digitale Kommunikationskanäle als Unterbrechung wahrgenommen.



DIGITAL GERAHMTE INTERAKTION SARBEIT: WIE KANN DAS KATEGORISIERT/BEWERTET WERDEN?



UMDIA

[Einführung](#)

[Definitionen](#)

[Beschreibung](#)

[Bewertung](#)

[Management](#)

[Arbeitshilfen](#)

<https://umdia-app.isf-muenchen.de/unterbrechungsbewertung/durchfuehrung>

Unterbrechungsbewertung

Kategorisieren von Unterbrechungen

[← Zurück](#)

[Weiter ▶](#)

[Start](#) / Unterbrechungsbewertung

Denken Sie im Folgenden an eine **konkrete Unterbrechung** aus Ihrem Arbeitsalltag.

Ist die Unterbrechung nützlich?

[Nützlich](#)

[Nicht nützlich](#)

Nützlich ist eine Unterbrechung, wenn sie zur Arbeit dazugehört, für die Ausführung einer Tätigkeit notwendig ist oder dazu beiträgt, die Tätigkeit oder Aufgabe besser zu erledigen.

[Beispiele](#)

Nicht nützlich ist eine Unterbrechung, wenn sie nicht zur Arbeit dazugehört, für die Ausübung einer Tätigkeit nicht notwendig ist und nicht dazu beiträgt, die Tätigkeit oder Aufgabe besser zu erledigen.

[Beispiele](#)

[Impressum](#) | [Datenschutzerklärung](#)

UNA
Universität
Augsburg
University

DIGITAL GERAHMTE INTERAKTION SARBEIT: UNTERBRECHUNGSMANAGEMENT DURCH DAS INDIVIDUUM



UMDIA

Einführung ▾

Definitionen ▾

Beschreibung ▾

Bewertung ▾

Management ▾

Arbeitshilfen ▾

<https://umdia-app.isf-muenchen.de/unterbrechungsbewertung/individuum>

Unterbrechungsmanagement

Durch das Individuum

◀ Zurück

Weiter ▶

Start / Unterbrechungsmanagement / Durch das Individuum

Allgemein

Gewährleistung der Aufgabenerfüllung

Prospektive Vermeidung

Produktive Nutzung

Risikomanagement

Unterbrechungsmanagement

Durch das Individuum

Durch das Unternehmen

Allgemein

Beschäftigte und Kund:innen betreiben in ihrem Arbeitsalltag häufig ganz automatisch individuelles Unterbrechungsmanagement. Nur so gelingt es ihnen, ihre Arbeit trotz der Unterbrechungen zu erledigen. Die Beschäftigten müssen mit diesen Unterbrechungen umgehen, ob sie wollen oder nicht. Und in der Regel gibt es wenig Spielräume, die nicht nützlichen Unterbrechungen zu reduzieren.

Mitarbeiter:innen haben sich ganz unterschiedliche Strategien zum Umgang mit den vielen Unterbrechungen erarbeitet. Beispiele aus der Praxis zeigen auf, wie facettenreich das individuelle Unterbrechungsmanagement gestaltet ist. Es reicht von der Gewährleistung der Aufgabenerfüllung, über die prospektive Vermeidung oder aber produktive Nutzung bis hin zum Risikomanagement. Interaktionsarbeit selbst ist dabei jeweils ein wichtiges Mittel zur Bewältigung der Unterbrechungen.

Manche Beispiele können als Tipp aufgegriffen werden, insgesamt ist aber zu fragen, ob durch das individuelle Unterbrechungsmanagement ein Mehraufwand bis hin zur Überbeanspruchung entsteht, der abgedeckt werden muss. Denn je nach Unterbrechungstypen und -häufigkeiten und je nachdem, inwieweit die Unterbrechungen als zur Arbeitsaufgabe gehörend interpretiert werden, stellen sie einen individuell als größer oder kleiner empfundenen Belastungsfaktor dar. Generell stellt sich die Frage, ob diese Art von „stiller Leistung“ anerkannt und honoriert wird.

Unterbrechungsmanagement Durch das Unternehmen

◀ Zurück

Zum Modul „Arbeitshilfen“ ▶

Start / Unterbrechungsmanagement / Durch das Unternehmen

Allgemein **Mensch / Kompetenzentwicklung** Technik Organisation

Unterbrechungsmanagement

Durch das Individuum

Durch das Unternehmen

Allgemein

Das betriebliche Unterbrechungsmanagement hat intervenierenden und prospektiven Charakter. Das heißt: Zum einen können in akuten Situationen vorgeschlagene Maßnahmen eingesetzt werden. Zum anderen können sich Unternehmen durch die Hinweise für die unterbrechungssensible Gestaltung des Zusammenspiels Mensch – Organisation – Technik anregen lassen.

Damit verfolgt das betriebliche Unterbrechungsmanagement einen ganzheitlichen Ansatz. Es kann für Mitarbeiter:innen Angebote zur Kompetenzentwicklung und Verhaltensprävention bereitstellen. Es kann darüber hinaus auch Einfluss auf die Technikgestaltung/-entwicklung und deren sinnvollem Einsatz nehmen. So sollte Technik etwa unterbrechungs- und interaktionssensibel angepasst und unterstützend zur Verfügung gestellt werden. Des Weiteren ist es Aufgabe des betrieblichen Unterbrechungsmanagements, (arbeits-)organisatorische Schwachstellen in den Blick nehmen und Beiträge zur Gestaltung der Arbeit sowie zur Weiterentwicklung von Organisationsstrukturen und Prozessen zu leisten. Im Zusammenhang mit dem MTO-Ansatz kann betriebliches Unterbrechungsmanagement auch als soziotechnische Systemgestaltung verstanden werden, bei der die Komponenten ineinandergreifen sollten. Das MTO-Konzept liegt inzwischen in einer von der bawu eingebrachten Erweiterung um personenbezogene Tätigkeiten vor und lässt sich [hier](#) abrufen.

(6) DIGITAL GERAHMTE INTERAKTION SARBEIT: BETRIEBLICHE GESTALTUNGSMÄßNAHMEN



UMDIA

Einführung ▾ Definitionen ▾ Beschreibung ▾ Bewertung ▾ Management ▾ Arbeitshilfen ▾

<https://umdia-app.isf-muenchen.de/arbeitshilfen/betriebliche-massnahmen>

Betriebliche Maßnahmen

Weitere Ressourcen

[Zur Startseite ▶](#)

[Start](#) / Betriebliche Maßnahmen

Hier finden Sie

- Anregungen für einen Workshop zum Thema Unterbrechung unter Einsatz der UMDIA-App
- Maßnahmen für professionsübergreifende Kooperation und Kommunikation
- Maßnahmen für organisatorische Lösungen
- Maßnahmen für technische Lösungen

Klicken Sie auf die jeweilige Überschrift, um ein PDF zum Thema herunterzuladen.

- [Unterbrechungsmanagement im Unternehmen – ein Workshop-Konzept](#)
- [Unterbrechungen in der stationären Krankenpflege: Ergebnisse und Gestaltung](#)
- [Zusammenarbeit verschiedener Beschäftigtengruppen: Maßnahmen zur interprofessionellen Zusammenarbeit](#)
- [Maßnahme zur interprofessionellen Zusammenarbeit Speeddating](#)
- [Arbeiten im Open Space? Räumliche Gestaltung für die stationäre Krankenpflege](#)

Arbeitshilfen

[Einschätzungsbogen](#)

[Reflexionsbogen](#)

[Ökonomisches Wirkmodell](#)

[Betriebliche Maßnahmen](#)

[Gestaltungsgrundsätze](#)

[VIBUMA-Begleitprogramm](#)

[UMDIA-Ebook](#)

[Literaturhinweise](#)

GEMEINSAM SITUATIV MIT UNTERBRECHUNGEN UMGEHEN: TEAMENTWICKLUNGSTAG IM KRANKENHAUS



Hochschule Aalen

UNIVERSITÄTSKLINIKUM
AUGSBURG



Zusammenarbeit verschiedener Beschäftigtengruppen Maßnahmen zur interprofessionellen Zusammenarbeit

Worum geht es?

„Und dann kann ich auch nur die Empfehlung geben an die Jüngeren, hört euch mal an, was die Pflege [sagt], wenn die Vorschläge haben... Nehmt sie ernst, nehmt sie auch fachlich ernst, sie haben wahnsinnig viel Erfahrung!“



„Man kann den Alltag schon gestalten, aber man muss mit den Ärzten gestalten, wenn man die Ärzte ausschließt, dann arbeitet man gegeneinander.“



Stephanie Porschen-Hueck

Gute Digitalisierung von Interaktionsarbeit?

Chatbots im Unternehmenskontext betreffen Kund:innen wie Mitarbeiter:innen. Letztere sind von der Frage nach der human friendly automation besonders betroffen¹: Kommen die Kund:innen mit der automatisierten Kund:innenschnittstelle klar? Falls nicht, kommt es zu eher unerfreulichen intensiven Kund:innenkontakten und Mehrarbeit. Ist die Technik nach den eigenen Organisations- und Tätigkeitsanforderungen gestaltet? Davon hängt schließlich ab, inwieweit aktuelle Digitalisierungsprozesse gute Arbeit unterstützen oder das Gegenteil bewirken. Beim Stichwort gute Arbeit richtet sich der Blick insbesondere auf Interaktionsarbeit als Arbeit an und mit Menschen. Sie definiert sich nach einem in der Arbeitsforschung bewährten Konzept durch die voraussetzungsvolle Herstellung einer Kooperationsbeziehung zwischen Kund:innen und Dienstleister:innen, was nicht selbstverständlich ist, denn in der Regel haben sie unterschiedliche Interessen. Zudem kann in der Kundenbeziehung die Arbeit an den eigenen Emotionen notwendig werden, genauso wie die Arbeit an den Gefühlen des Gegenübers (zum Beispiel, um beruhigend einzuwirken). Interaktionssituationen sind kaum planbar, ihre Bewältigung zeichnet sich durch ein schrittweises Vorgehen, eine Wahrnehmung mit allen Sinnen, ganzheitliches und assoziatives Denken und eine empathische Beziehung zum Arbeitsgegenstand aus (vgl. Böhle/Wehrich 2020; Böhle 2017). Gründe und Herausforderung genug, um sich genauer anzusehen, wie gelungene Technikgestaltung aus Sicht der Mitarbeiter:innen zur Unterstützung ihrer Interaktionsarbeit aussehen sollte. Dazu wird in dem Artikel beispielhaft ein Partizipations- und Reflexionsprozess im Rahmen eines Chatbot-Entwicklungsprozesses vorgestellt, bei dem sich insbesondere zeigt²: Wie gut die Beschäftigten am Arbeitsplatz entlastet werden, hängt auch bei der Entwicklung eines inter(aktions)arbeitssensiblen Chatbots davon ab, ob die Perspektive der Kund:innen antizipiert wird. Qualitätsmerkmale und Gestaltungsempfehlungen für KI gilt es daraufhin zu vertiefen.

erschienen in der Fiff-Kommunikation,
herausgegeben von Fiff e.V. - ISSN 0938-3476
www.fiff.de

schwerpunkt



UNGESTÖRTES ARBEITEN UND GESCHEHEN DENNOCH IM BLICK: RÄUMLICH-ORGANISATORISCHE MAßNAHMEN



Arbeiten im Open Space? Räumliche Gestaltung für die stationäre Krankenpflege

Worum es geht



„Was auf Station teilweise die Kollegen machen, die setzen ins, ja was heißt Bad, das ist halt, das war mal ein Bad, wo eine Badewanne drin stand, das sind inzwischen Lagerräume ... sitzen mit den mobilen PCs teilweise da drin und versuchen da, ihren Raum zu schaffen, zu dokumentieren ... es ist zumindest ein bisschen nicht sofort sichtbar und auch nicht immer automatisch gleich erreichbar. Und die Informationen, die in dem Moment wichtig sind und weitergegeben werden müssen, da weiß ich ja dann auch, ah ja, der ist bestimmt im Bad, das ist dann mein erster Weg, wenn ich ... sag, ich brauch die zuständige Fachkraft in dem Moment, das funktioniert unter Umständen ganz gut. Weil die eben nicht auf dem Präsentierteller hocken im Stützpunkt zum Beispiel.“

Pflegefachpersonen arbeiten an und mit Patient*innen in den Krankenzimmern; sie begegnen Patient*innen und ihren Angehörigen aber auch auf den Krankenhausfluren oder am Stützpunkt. Für die Pflegearbeit gibt es keinen festen Arbeitsplatz; es gibt aber auch keinen festen Arbeitsplatz für die umfangreiche und weiter zunehmende Dokumentations- und Verwaltungsarbeit, die sie zu erledigen haben. Dabei wäre es bei einigen Tätigkeiten sehr wichtig, ungestört arbeiten zu können: bei einem intensiven Gespräch mit einem Patienten, beim Richten von Medikamenten oder eben bei der Dokumentation. Solche Räume sind, wie das Beispiel oben zeigt, nicht vorgesehen. Vielmehr sind Pflegefachpersonen nun mit mobilen Visitenwägen unterwegs, mit deren Hilfe am Krankenbett dokumentiert werden soll.

„Wenn ich ... dokumentiere, dann werd' ich oft gestört, weil das Telefon klingelt oder ein Patient muss auf die Toilette, ein Verband muss gemacht werden, ich hab am Stück einfach nicht immer so viel Zeit und dann muss ich immer wieder in OP und so was, also es ist meistens so, dass die meisten Pflegekräfte dann am Anfang den Laptop schön mitnehmen und alles eintragen und irgendwann kommt die Arbeit, die Visite, der Trubel und das, dann steht der Laptop irgendwo ... und am Schluss muss ich mich zwei Stunden hinsetzen und alles dokumentieren. Und das ist furchtbar ermüdend einfach dann nach der Arbeit dann diese 5.000 Gedanken dann noch zu tippen.“



Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit – Modifikationen für eine unterbrechungssensible Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit

Die „Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit“, die die Grundlage für eine menschengerechte Arbeitsgestaltung bilden, sind für die Industrie- und Verwaltungsarbeit entwickelt worden und berücksichtigen daher die Besonderheiten der Arbeit an und mit Menschen nur unzureichend. In einer früheren Arbeit haben wir diese Grundsätze neu systematisiert, auf den Prüfstand gestellt und so modifiziert, dass sie auf Interaktionsarbeit angewendet werden können (Böhle et al. 2015).

Im aktuellen Projekt UMDIA wurde gezeigt, dass Unterbrechungen bei Interaktionsarbeit eine besondere Rolle spielen. Auf der einen Seite sind sie eine Quelle von Belastungen; auf der anderen Seite gehören sie zur Arbeit an und mit Menschen dazu, und sie können sogar nützlich für professionelle Dienstleistungsarbeit sein. Solche Unterbrechungen sollte man nicht abstellen. Da sie trotzdem stören können muss ein belastungsarmer Umgang mit solchen Unterbrechungen gefunden werden.

Aufgrund dieser neuen Erkenntnisse zu Unterbrechungen stellen wir wichtige Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit nun noch einmal auf den Prüfstand und formulieren sie so um, dass sie der komplexen Form von Unterbrechungen gerecht werden und zur Unterstützung eines betrieblichen Unterbrechungsmanagements herangezogen werden können.

Vielseitigkeit

Gut gestaltete Arbeitsaufgaben sollen den Beschäftigten eine angemessene Vielfalt von Fertigkeiten und Aktivitäten abverlangen. Mangelnde Vielseitigkeit ist eine der entscheidendsten Belastungen, die durch tayloristische Formen der Arbeitsorganisation entstehen.

Demgegenüber ist **Arbeit an und mit Menschen** durch ein breites Aufgabenspektrum gekennzeichnet. Diese Vielfältigkeit kann jedoch auch belastend sein, weil Kund*innen entgrenzte Anforderungen stellen und Unternehmen das unterstützen.

Je vielseitiger die Aufgaben bei Dienstleistungstätigkeiten sind, umso mehr ist auch mit **Unterbrechungen** zu rechnen. Wer für mehrere Kund*innen oder Patient*innen zuständig ist, wird bei einer Tätigkeit immer wieder von anderen Kund*innen oder Patient*innen unterbrochen. Gleichzeitig muss die Arbeit mit Kund*innen mit Aufgaben jenseits des Kund*innenkontakts in Einklang gebracht werden – auch hier unterbricht oft die eine Tätigkeit die andere. Und schließlich sind in der Dienstleistungsbeziehung vielfältige (digitale) Medien im Spiel, die zu Unterbrechungen führen.

Bei der Förderung von Vielfältigkeit ist daher darauf zu achten, dass die dadurch provozierten Unterbrechungen nicht zu einer zusätzlichen Belastung werden.



**VIELEN DANK FÜR IHRE
AUFMERKSAMKEIT.**

Dr. Margit Wehrich / Universität Augsburg
Dr. Stephanie Porschen-Hueck / ISF München e.V.